

お客様本位の業務運営に係る当社の基本方針とその取組み

1、基本方針

当社は、お客様の利益を最優先に考え、そのご意向を的確に把握したうえで、これに合致した保険商品と付帯サービスを提供することをその使命としております。

この使命を実現する方法として、お客様にわかりやすく透明性の高い情報を開示することにより、お客様にとって最良の保険商品と付帯サービスを提供致します。

具体的な取組みについては、以下ご説明致します。

2、具体的取組み

(1) お客様にとって最善の利益となる保険商品と付帯サービスの開発と販売

保険商品の開発と販売にあたっては、お客様の経済状況、ニーズ、ご意向などを十分把握したうえで、それに合致した保険商品と付帯サービスを提供致します。

その際お客様のご意向に反したり誤解を招いたりすることのないよう、説明を徹底しお客様に最も相応しい保険商品と付帯サービスを提供できるよう努めて参ります。

また、既に販売中の保険商品・付帯サービスについても、その算定の基礎となった料率を最新の統計データ及び事業費に基づいて見直すことにより、お客様にとって最良な商品を提供致します。

さらに、お客様の利益を害する恐れのある取引が生じないよう、当社及び募集代理店を適切に管理する体制を整備し、いかなる場合もお客様に対し利益相反とならないよう行動致します。

(2) 重要情報をわかりやすく提供

お客様が当社の保険商品と付帯サービスをお選びいただく際に必要となる情報をわかりやすく提供致します。

①手数料の明確化

代理店に支払う募集手数料は提供する保険商品と付帯サービスの内容に見合った合理的水準にとどまるよう、積極的に見直しを行うとともに、当社のホームページで年度ごとに手数料に関する重要情報（手数料総額・一件当たり手数料、年間保険料収入に占める手数料の割合など）を開示します。

②保険金支払の明確化

当社の保険金支払は常に公正・公平な判断で行っており、その保険金の支払実績は当社ディスクロージャー資料で公表しております。

③保険契約の解除情報の明確化

当社ディスクロージャー資料で解除内容と解除理由を公表することにより、お客様にもご理解いただけるよう配慮しております。

④継続的情報提供

少額短期保険には毎年契約が更新されるという特性がありますが、その際当社が発行する「保険契約の更新にあたって」という書面を通じて、ご契約を更新される際にも十分な情報提供を行います。これにより、新規に契約した後も継続的に重要情報が得られます。

(3) お客様本位の募集体制の推進

①お客様のご年齢、ご家族及び財産の状況を総合的に踏まえ、保険商品と付帯サービスの最適な提案を行います。

②当社の保険商品と付帯サービスの内容と仕組みについて丁寧かつ平易に説明し、それがニーズやご意向に対応しているかどうか最終的にお客様ご自身に確認致します。

その際お客様のご参考になるよう、過去において当社の募集時に発生したお客様にとってのリスクやデメリットについても適切に説明致します。

③募集代理店への募集委託に当たっては、委託開始前に適切な体制が整っているかどうかを確認し、委託開始後は当社が教育・指導・監査を的確に行います。

④当社による通信販売・インターネット販売による募集に当たっては、保険料を低料化するとともに、商品内容とリスクをわかりやすく説明し、常時サービスの改修に努めます。

(4) 社内体制の整備

上記の「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を実践することは、お客様の利益になるとともに当社の企業価値を高めるものと考えます。

その具体的取組みを徹底するため、当社内に設置している「経営会議」（全社員のほか、取締役、弁護士、保険計理人、顧問が参加）において実施方針を討議・決定し、常時その見直しを行っています。その内容についてはホームページなどに公表致します。

制定 平成30年6月1日
まごころ少額短期保険株式会社